



Unca11 企业级外呼系统

Webservices API

版本	V1.0
日期	2013 - 08 - 09
发布人	罗杰

目录

1、 文档编制目的.....	3
2、 集成环境说明.....	3
2.1 调用地址.....	3
3、 话务控制接口说明.....	3
3.1 接口测试.....	3
3.2 点击拨号(点击外呼).....	3
3.3 来电弹屏.....	4
3.4 通话录音.....	5
3.5 分机示忙.....	5
3.6 分机示闲.....	5
3.8 恢复通话.....	7
3.9 电话转接.....	8
3.10 通话质检.....	9
3.11 监听.....	10
3.12 强插.....	11
3.13 强制挂机.....	12

1、文档编制目的

为了方便第三方合作伙伴调用 callCenter 的话务及数据功能、特地编写了一套基于 Webservices 的 API。

2、集成环境说明

2.1 调用地址

http://192.168.160.211/uncall_services_api/index.php?wsdl

备注：IP192.168.160.211 为实际服务器 IP

3、话务控制接口说明

3.1 接口测试

接口名称	UncallWorld(stirng text)
接口参数	text: 字符串
调用方式(C#)	
接口功能	测试接口
成功返回值	<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?> <uncall> <UncallWorld> <Response>UncallWorld:Text</Response> </UncallWorld> </uncall>

3.2 点击拨号(点击外呼)

接口名称	OnClickCall(string strExten , string strToTel, string strActionID="")
接口参数	strExten <分机号> strToTel <呼叫号码>

	strActionID <通话标示号>																	
接口功能	点击拨号接口																	
调用方式																		
成功返回值 (txtResult.Text)	<pre><?xml version="1.0" encoding="utf-8"?> <uncall> <result>1</result> <OnClickCall> <Response>Success</Response> <ActionID>123456</ActionID> <Message>Originate successfully queued</Message> </OnClickCall> </uncall></pre>																	
失败返回值	暂无																	
返回值描述	<table><tr><td>result</td><td>成功标识</td><td>1 [成功] 、 0 [失败]</td></tr><tr><td>OnClickCall</td><td>方法名称</td><td></td></tr><tr><td>Response</td><td>点击成功状态</td><td>Success [成功] Ringing [振铃中] Busy [不可用] Connection Failed [连接 PBX 失败]</td></tr><tr><td>Message</td><td>接口调用详情</td><td></td></tr><tr><td>ActionID</td><td>点击拨号标示</td><td>传入的唯一值</td></tr></table>			result	成功标识	1 [成功] 、 0 [失败]	OnClickCall	方法名称		Response	点击成功状态	Success [成功] Ringing [振铃中] Busy [不可用] Connection Failed [连接 PBX 失败]	Message	接口调用详情		ActionID	点击拨号标示	传入的唯一值
result	成功标识	1 [成功] 、 0 [失败]																
OnClickCall	方法名称																	
Response	点击成功状态	Success [成功] Ringing [振铃中] Busy [不可用] Connection Failed [连接 PBX 失败]																
Message	接口调用详情																	
ActionID	点击拨号标示	传入的唯一值																

3.3 来电弹屏

接口名称	string popEvent(string strExten)
接口参数	strExten: 分机号
接口功能	来电弹屏接口、采用主动查询的方式获取、建议 3 秒钟查询 1 次
调用方式	
成功返回值	<pre><?xml version="1.0" encoding="utf-8"?> <uncall> <result>1</result> <popEvent> <calla>802</calla> <callb>13421829060</callb> <uid>1111111111.111</uid></pre>

	<status>callout</status> </popEvent> </uncall>		
返回值描述	result	成功标识	1 成功 、 0 失败
	popEvent	方法名称	
	calla	主叫	
	callb	被叫	
	uid	通话唯一值	
	status	呼叫标识	callin 呼入、callout 呼出

3.4 通话录音

接口名称	string getRecording(string uid)		
接口参数	uid: 来电弹屏的 uid		
接口功能	获取录音地址		
调用方式			
成功返回值	<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?> <uncall> <result>1</result> <getRecording> <files>audio:808-13632510278-20130625-093138-1372123897.17.WAV</files> </getRecording> </uncall>		
返回值描述	result	成功标识	1 成功 、 0 失败
	getRecording	方法名称	
	files	录音文件名	用于听取录音
听取录音	录音格式为 CC 系统录音接口 + 录音文件名、如上图返回的 files 值、听取路径为： http://XXX.XXX.XXX.XXX/outbound/index.php/RecordingAction/index.php?m=Public&a=record&uniqueid=audio:833-915999532020-20130807-155009-1375861809.4.WAV		

3.5 分机示忙

接口名称	<code>string setBuys(string strExten)</code>		
接口参数	strExten: 工号		
接口功能	设置分机示忙标识, 若试图呼叫该分机则系统提示分机示忙		
调用方式			
成功返回值	<pre><?xml version="1.0" encoding="utf-8"?> <uncall> <result>1</result> <setBuys> <Response>Success</Response> <Message>Updated database successfully</Message> </setBuys> </uncall></pre>		
返回值描述	result	成功标识	1 成功 、 0 失败
	setDND	方法名称	
	Response	保持成功标识	Success [成功]、Error [失败]
	Message	返回消息	Updated database successfully [示忙成功] Connection Failed [连接 PBX 失败]

3.6 分机示闲

接口名称	<code>string setIdle(string strExten)</code>		
接口参数	strExten: 工号		
接口功能	设置分机示闲标识, 呼叫该分机恢复正常		
调用方式			
成功返回值	<pre><?xml version="1.0" encoding="utf-8"?> <uncall> <result>1</result> <setIdle> <Response>Success</Response> <Message>Key deleted successfully</Message> </setIdle> </uncall></pre>		

返回值描述	result	成功标识	1 成功 、 0 失败
	unsetDND	方法名称	
	Response	保持成功标识	Success [成功]、Error [失败]
	Message	返回消息	Updated database successfully [示闲成功] Failed to update entry [示闲失败] Connection Failed [连接 PBX 失败]

3.7 通话保持

接口名称	<code>string keepCalling(string strExten)</code>
接口参数	strExten: 工号
接口功能	该接口将一段通话保持、如 13421829060 呼入工号 801，801 调用该接口则 13421829060 可以听到一段系统录音、点击恢通话后从新建立通话。 本接口成功后返回的 Message 节点内容是恢复通话的参数
调用方式	
成功返回值	<pre><?xml version="1.0" encoding="utf-8"?> <uncall> <result>1</result> <keepCalling> <Response>Success</Response> <Message>SIP/802-00000023</Message> </keepCalling> </uncall></pre>
失败返回值 1	<pre><?xml version="1.0" encoding="utf-8"?> <uncall> <result>0</result> <keepCalling> <Response>Error</Response> <Message>Agent not in use</Message> </keepCalling> </uncall></pre>
失败返回值 2	<pre><?xml version="1.0" encoding="utf-8"?> <uncall> <result>0</result> <keepCalling> <Response>Error</Response> <Message>Agent not in use</Message> </keepCalling> </uncall></pre>

返回值描述	result	成功标识	1 成功 、 0 失败
	keepCalling	方 名称	
	Response	保持成 标识	Success 成功 、 Error 失败
	Message	返回消息	SIP/802-00000023 [当前的通道] Agent not in use [工号不可用] Connection Failed [连接 PBX 失败]

3.8 恢复通话

接口名称	<code>string restoreCalling(string strAgent, string strExten)</code>
接口参数	<code>strAgent</code> : 工号 <code>strExten</code> : 要恢复通话的分机号的通道号、由通话保持时返回、如 SIP/802-00000023
接口功能	将保持通话的话务状态恢复、当调用保持通话后对方会听到一段音乐、调用恢复通话后从新建立通话
调用方式	
成功返回值	<pre><?xml version="1.0" encoding="utf-8"?> <uncall> <result>1</result> <restoreCalling> <Response>Success</Response> <Message>Restorepark successful</Message> </restoreCalling> </uncall></pre>
失败返回值 1	<pre><?xml version="1.0" encoding="utf-8"?> <uncall> <result>0</result> <restoreCalling> <Response>Error</Response> <Message>Channel not exist</Message> </restoreCalling> </uncall></pre>



返回值描述	result	成功标	1 成功 、 0 失败
	restoreCalling	方法名称	
	Response	保持成功标识	Success [成功]、Error [失败]
	Message	返回消息	Channel not exist [通道不存在] Connection Failed [连接 PBX 失败]

3.9 电话转接

接口名称	<code>string transferCall (string strAgent, string strExten)</code>
接口参数	strAgent : 工号(转出分机号) strExten : 目的号码(转入分机号)
接口功能	将转出分机号所处通话的另一方转移到转入分机号。转出分机当前通话的另一方播放等待音乐, 转出分机提示转接中, 系统对转入分机振铃, 转入分机接通后与转出分机当前通话的另一方开始通话, 转出分机被挂断。若操作失败或转入分机未及时接起系统来电则转出分机恢复通话
调用方式	
成功返回值	<pre><?xml version="1.0" encoding="utf-8"?> <uncall> <result>1</result> <transferCall> <Response>Success</Response> <Message>Transfer successful</Message> </transferCall> </uncall></pre>
失败返回值 1	<pre><?xml version="1.0" encoding="utf-8"?> <uncall> <result>0</result> <transferCall> <Response>Error</Response> <Message>Agent not in use</Message> </transferCall> </uncall></pre>
失败返回值 2	<pre><?xml version="1.0" encoding="utf-8"?> <uncall> <result>0</result> <transferCall></pre>

	<pre> <Response>Error</Response> <Message>Exten is not idle</Message> </transferCall> </uncall> </pre>		
失败返回值 3	<pre> <?xml version="1.0" encoding="utf-8"?> <uncall> <result>0</result> <transferCall> <Response>Error</Response> <Message>Agent not in bridge</Message> </transferCall> </uncall> </pre>		
返回值描述	result	成功标识	1 成功 、 0 失败
	transferCall	方法名称	
	Response	保持成功标识	Success [成功]、Error [失败]
	Message	返回消息	Transfer successful [转接成功]
			Agent not in use [工号不可用] Exten is not idle [目标分机不可用] Connection Failed [连接 PBX 失败]

3.10 通话质检

接口名称	string feedBack(string strAgent)
接口参数	strAgent:工号
接口功能	通话接口功能类似于 10086 的满意度调查、当客户呼入 801 后调用该接口、则 801 与客户通话结束后、会向客户播放一段 IVR 提示质检
调用方式	
成功返回值	<pre> <?xml version="1.0" encoding="utf-8"?> <uncall> <result>1</result> <feedBack> <Response>Success</Response> <Message>Feedback successful</Message> </feedBack> </uncall> </pre>
失败返回值 1	<pre> <?xml version="1.0" encoding="utf-8"?> <uncall> <result>0</result> <feedBack> </pre>

	<pre> <Response>Error</Response> <Message>Agent not in use</Message> </feedBack> </uncall> </pre>		
返回值描述	result	成功标识	1 成功 、 0 失败
	feedBack	方法名称	
	Response	保持成功标识	Success [成功]、Error [失败]
	Message	返回消息	Feedback successful [质检成功] Agent not in use [工号不可用] Connection Failed [连接 PBX 失败]

3.11 监听

接口名称	<code>string monitorExten (string strAgent, string strExten)</code>
接口参数	strAgent : 发起监听的工号（分机） strExten : 被监听的工号(分机)
接口功能	系统呼叫监听分机号，接起后可听到被监听分机号所在通话内容。要求被监听分机必须处在通话中。
调用方式	
成功返回值	<pre> <?xml version="1.0" encoding="utf-8"?> <uncall> <result>1</result> <monitorExten> <Response>Success</Response> <Message>Spy or whisper success</Message> </monitorExten> </uncall> </pre>
失败返回值 1	<pre> <?xml version="1.0" encoding="utf-8"?> <uncall> <result>0</result> <monitorExten> <Response>Error</Response> <Message>Spy or whisper failed</Message> </monitorExten> </uncall> </pre>
失败返回值 2	<pre> <?xml version="1.0" encoding="utf-8"?> <uncall> <result>0</result> <monitorExten> </pre>

	<Response>Error</Response> <Message>Agent not in use</Message> </monitorExten> </uncall>		
返回值描述	result	成功标识	1 成功 、 0 失败
	monitorExten	方法名称	
	Response	保持成功标识	Success [成功]、Error [失败]
	Message	返回消息	Spy or whisper success [监听成功] Spy or whisper failed [监听失败] Agent not in use [工号不可用] Connection Failed [连接 PBX 失败]

3.12 强插

接口名称	string whisper(string strAgent, string strExten)
接口参数	strAgent: 工号 strExten: 被强插的工号
接口功能	该功能可以让调用者强行插入一个正在进行的通话中。如 801 和 802 在通话，当 803 强行插入 802 的时候、802 可以和 803 通话、也可以和 801 通话、但是 801 不能和 803 通话
调用方式	
成功返回值	<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?> <uncall> <result>1</result> <whisper> <Response>Success</Response> <Message>Spy or whisper success</Message> </whisper> </uncall>
失败返回值 1	<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?> <uncall> <result>0</result> <whisper> <Response>Error</Response> <Message>Spy or whisper failed</Message> </whisper> </uncall>
失败返回值 2	<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?> <uncall>

	<pre> <result>0</result> <whisper> <Response>Error</Response> <Message>Agent not in use</Message> </whisper> </uncall> </pre>		
返回值描述	result	成功标识	1 成功 、 0 失败
	whisper	方法名称	
	Response	保持成功标识	Success [成功]、Error [失败]
	Message	返回消息	Spy or whisper success [监听成功] Spy or whisper failed [监听失败] Agent not in use [工号不可用] Connection Failed [连接 PBX 失败]

3.13 强制挂机

接口名称	<code>string hangUp(string strAgent)</code>		
接口参数	<code>strAgent</code> : 工号		
接口功能	将该分机所处通话强行挂断，双方均无提示。若分机不在通话中则操作失败。		
调用方式			
成功返回值	<pre> <?xml version="1.0" encoding="utf-8"?> <uncall> <result>1</result> <hangUp> <Response>Success</Response> <Message>Authentication accepted</Message> </hangUp> </uncall> </pre>		
失败返回值 1	<pre> <?xml version="1.0" encoding="utf-8"?> <uncall> <result>1</result> <hangUp> <Response>Error</Response> <Message>No Channels</Message> </hangUp> </uncall> </pre>		
返回值描述	result	成功标识	1 成功 、 0 失败
	hangUp	方法名称	
	Response	保持成功标识	Success [成功]、Error [失败]



	Message	返回消息	Channel Hungup success [挂机成功]
			agent not in use [挂机失败]
			Connection Failed [连接 PBX 失败]